

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE VALE S. COSME - CSPVSC

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD (7ª Revisão)

7 de fevereiro de 2022

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme** é uma instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Fundada em 2001/02/14 (D: R: Nº 215- III Série – 2001/09/15) sem fins lucrativos. Em conformidade com os seus objetivos estatutários e através do estabelecimento de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, I.P tem em funcionamento o Serviço de Apoio Domiciliário - SAD com sede no Largo Comendador Manuel Gonçalves - Freguesia de Vale São Cosme, Concelho de Famalicão.

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio. Destina-se a idosos, pessoas e/ou famílias que, por motivos de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam temporária ou permanentemente, praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

NORMA II

Legislação Aplicável

1.Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de SAD, do Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS.
- b) Portaria n. 196/A/2015 de 1 de Julho.
- c) Estatutos da instituição.
- d) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço do Apoio Domiciliário.

- e) Decreto-Lei nº 33/2014, 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Circular nº 4 de 16/12/2014 da Ex-DGAS- Participações familiares;
- g) Protocolo CNIS 2014-2015;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos do utente e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/serviço;
- 3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal de 2ª a Domingo;
 - b) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica de 2ª a Domingo;
 - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente na instituição;
 - e) Atividades de animação e socialização, nomeadamente, animação, cultura e lazer;
 - f) Apoio espiritual/religioso;
 - g) Colaboração na prestação de cuidados de saúde, sob orientação da equipa de enfermagem/ médica de cada idoso;

- h) Aquisição de bens e serviços;
- i) Acompanhamento ao exterior;
- j) Apoio Social e psicológico;
- k) Formação específica à família/ cuidador;
- l) Sempre que os utentes se encontrem em situação de dependência podem solicitar o empréstimo das ajudas técnicas (camas articuladas, andarilhos, cadeiras de rodas, etc.) que se julguem necessárias, mediante disponibilidade das mesmas.

CAPITULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão desta Instituição:

1. Ser natural, residente ou ligado efetivamente às 6 freguesias da CSIF (Comissão Social Inter -Freguesias);
2. São admitidas no SAD pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
3. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, visita domiciliária a realizar pela Diretora Técnica.

NORMA VI Candidatura/Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;

- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - d) Cartão de utente dos serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - f) Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano nos dias úteis das 11 horas às 19:00 horas;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica da resposta social;
4. Em caso de admissão urgente, é dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII **CrITÉRIOS de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- 1. Pessoas em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária;
- 2. Ausência de apoio familiar para o efeito de maior vulnerabilidade social e económica;
- 3. Idosos cuja família não lhe possa prestar cuidados de que necessita, tais como: hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- 4. Idoso que tenha o cônjuge admitido na instituição;
- 5. Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;
- 6. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;

Podem, ainda, ser considerados como critérios na seleção dos utentes em caso de igualdade de circunstâncias:

1. Ser utente do Centro de Dia;
2. Bem Feitor (liga de amigos) da Instituição;
3. Qualquer outra que seja definida pela Direção.

NORMA VIII **Admissão**

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Diretora Técnica do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. A decisão da admissão é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer da Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 3 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual;
5. Em situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

NORMA IX **Acolhimento dos Novos Utentes**

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir; adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
2. Apresentar a equipa prestadora de cuidados e serviços;
3. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
4. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;

5. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
6. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
7. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) A Ficha de Inscrição do utente;
 - b) O Contrato do utente;
 - c) Dados de Identificação e Sociais do utente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente (familiar; representante legal ou outros) em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - f) Processo de saúde em dossier anexo com informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - g) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
 - h) Resultado do Programa de Acolhimento/adaptação Inicial;
 - i) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;
 - j) Os vários registos de prestação de serviços; ausências; participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;

- k) Declaração da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
2. O Processo Individual do Utente é arquivado no Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme, em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI **Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ao possível utente, e, ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera;
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

NORMA XII **Instalações**

O SAD está sediado no Largo Comendador Manuel Gonçalves, em Vale S. Cosme e as suas instalações são compostas por:

1. Gabinete técnico;
2. Duas Salas de Convívio, equipadas com aquecimento central; sofás e televisões;
4. Duas casas de banho;
5. Uma Sala de Refeições (Refeitório);
6. Uma Secretaria/receção;
7. Um Salão de Cabeleireiro e estética;

8. Áreas de apoio aos utentes e funcionárias (cozinha; lavandaria; armazém; vestiário e duas casas de banho das funcionárias);
9. Jardim envolvente ao edifício;
10. Auditório;
11. Bar;
12. Gabinete médico;
13. Uma sala de descanso.

CAPÍTULO IV

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona de Segunda a Domingo;
 - Das 07:00 às 20:00 horas nos dias úteis
 - Das 07:00 às 15:30 horas aos Sábados, Domingos e Feriados
2. Encontra-se encerrado no dia de Páscoa, segunda-feira de Páscoa, dias 25 de dezembro e 1 de janeiro;
3. No feriado de sexta-feira santa, o horário de funcionamento é o mesmo dos dias úteis.

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento Per Capita

O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 1.No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela

Nº de serviços	Dias uteis	Dias uteis + Fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

- 1.A soma das despesas referidas em b);c);d) do nº1 da Norma XV é estabelecida como limite máximo do total de despesas;
- 2.A prova de Rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento provatório;
- 3.A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA XVI

Montante Revisão da Comparticipação Familiar

1. O valor das comparticipações familiares é objeto de revisão anual, durante o mês de Março;

- a) É obrigatório fazer prova anual dos rendimentos, mediante apresentação de comprovativo legal, entre os dias 1 a 28 de Fevereiro de cada ano civil, para efeitos de atualização da mensalidade.
 - b) O não cumprimento do disposto na alínea anterior implica o pagamento de retroativos.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a inscrição do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
3. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade;
4. Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal, de:
- a) 10%, no segundo utente no caso de dois utentes do mesmo agregado familiar beneficiarem do serviço de apoio domiciliário, exceto nas situações em que o utente resida fora da freguesia de S. Cosme;
 - b) 15%, na ausência de 15 ou mais dias consecutivos, por motivo de internamento ou devidamente justificado e aceite pela instituição;
 - c) No caso de ocorrer o óbito ou desistência do utente, a mensalidade a pagar será calculada em função do número de dias de serviço prestado.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período do dia 1 a dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição. O pagamento pode também ser efetuado às ajudantes de ação direta;
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a inscrição do utente até este regularizarem as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
3. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise.

NORMA XVIII

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação no SAD do Centro Social de Vale S. Cosme, é distribuído entre as 12 e as 13 horas de segunda a domingo;
2. A ementa semanal está afixada na Sala de Refeições do Centro Social e disponível para consulta na receção;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XIX

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal é prestado ao utente no domicílio de segunda a domingo;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;

NORMA XX

Tratamento de Roupas de Uso Pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário do utente;
2. A recolha e entrega no domicílio são feitas pelo pessoal prestador de serviços e corresponde a um serviço diário.

NORMA XXI

Higiene Habitacional

1. A higiene habitacional será arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas áreas de uso exclusivas do mesmo;
2. Será efetuada diariamente.

NORMA XXII

Atividades de Animação Socialização, Designadamente Passeios e Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Sociocultural e Diretora Técnica do Centro Social de Vale S. Cosme, que organiza as atividades, nas quais os utentes da resposta social de SAD estão incluídos.
2. Os passeios, quando necessário, serão cobrados aos utentes;
3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas Ajudantes de Ação direta e Diretora técnica desta instituição.

NORMA XXIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXIV

Direção Técnica

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor Geral;
3. São funções da Diretora Técnica:
 - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
 - b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - d) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - e) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - f) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;

- g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

CAPITULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

Direitos dos Utentes

(Privacidade do utente/família)

1. O domicílio do utente /familiar é inviolável e como tal cada funcionário deve atuar com o maior respeito pela privacidade e individualidade, bem como pelos usos e costumes dos mesmos, não deve também proceder a alterações nem à eliminação de bens e objetos sem autorização prévia;
2. Nas situações em que seja confiada a chave do domicílio do utente ao funcionário ou a guarda de algum objeto pessoal, esta deve ser guardada em local seguro no Centro ou entregue à responsável pelo serviço;
3. Direitos dos utentes /família:
 - a) Exigir o respeito que lhe é devido pela sua maneira de ser e de estar e pelos seus bens e pertences;
 - b) À igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - c) Usufruir do apoio adequado à sua situação, em função do estabelecido entre o utente e/ou família e o Centro Social;
 - d) Exigir qualidade, sigilo profissional e eficiência no apoio que lhe é prestado.

NORMA XXVI

Deveres dos Utentes

1. Deveres do utente /família:
 - a) Colaborar com a equipa de ajudantes de apoio domiciliário na execução das atividades;

- b) Prestar todas as informações com verdade e lealdade ao Centro, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos;
- c) Participar nos custos da prestação dos serviços, em função da tabela de participações estabelecida pela Direção do Centro Social.

NORMA XXVII **Direitos da Instituição**

1. São direitos da Instituição:

- a) Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVIII **Deveres do SAD**

1. São deveres do SAD:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;

- d) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.

NORMA XXIX **Disposições Complementares – Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do utente;
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar;
4. Na eventualidade de ocorrer um óbito na presença de uma funcionária, esta deve informar imediatamente a responsável do serviço e o familiar responsável pelo utente.

NORMA XXX **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, no mês em que inicia a frequência da Resposta Social;
2. O contrato é feito em duplicado sendo que um exemplar é entregue ao utente ou seu representante legal, juntamente com o Regulamento Interno e outro fica no processo individual do utente;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXI

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Utente

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
4. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de termo do contrato;
- 5 - Aquando da desistência definitiva do serviço, o utente ou seu familiar deverá informar imediatamente o Centro, de forma a assinar a declaração de desistência.

NORMA XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer por:

1. Por desistência; o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
2. Por denúncia do contrato de prestação de serviços;
3. Por institucionalização ou morte do utente.

NORMA XXXIII

Livro de Reclamações

O objetivo é o de melhorar a adequabilidade da prestação dos serviços às necessidades e expectativas legítimas dos utentes;

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretor(a) Técnica sempre que desejado.

Em caso de reclamação:

1. A reclamação é feita pelo utente através do preenchimento de um boletim de reclamações/sugestões;

2.A Diretora técnica regista a reclamação no boletim de melhoria e analisa, solicitando aos colaboradores a informação que necessitar de forma a apurar a validade, ou não, da reclamação;

3.Sendo aceite procede à definição das ações de correção imediata registando-as no campo “ações de correção imediatas” no boletim de melhoria;

4.De seguida apura as causas da reclamação, registando-as no campo “identificação das causas” e define ações corretivas de modo a eliminar as causas;

5.Por fim informa o utente, por escrito, da decisão final do resultado da sua reclamação, o mais breve possível, mencionando as causas e ações implementadas para a sua resolução. Se não houver identificação do utente, esta atividade não se aplica;

Em caso de sugestão:

1.A sugestão é feita pelo utente, através do preenchimento de um boletim de reclamações/sugestões;

2.A Diretora Técnica analisa a sugestão, verificando a possibilidade e a pertinência de a integrar no funcionamento do serviço;

3.Se for possível e pertinente, a sugestão será integrada;

4.Se não for, o utente será informado do(s) motivo(s) pelo(s) qual não pode ser aceite a sua sugestão.

NORMA XXXIV

Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos

Após análise e recolha de fortes indícios, que conduzem a uma conclusão de que a pessoa está a ser vítima, deve proceder-se ao preenchimento de um registo de incidentes críticos qual deve ser acompanhado, se possível, de vários registos nos quais constam os indícios observados. Esses registos devem ser entregues à Diretora técnica, que por sua vez dará conhecimento ao Diretor geral de serviços.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

Alterações ao Regulamento

Qualquer alteração ao presente regulamento interno será comunicada à entidade competente para o licenciamento/ acompanhamento técnico da resposta social (Centro Distrital de Braga Instituto da Segurança Social, IP).

NORMA XXXVI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer técnico e da Direção do Centro Social de Vale S. Cosme.

NORMA XXXVII

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Famalicão.

NORMA XXXVIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário entra em vigor com as alterações introduzidas no dia 12 de março de 2013, com a 2ª revisão realizada no dia 19 de março de 2014, a 3ª revisão realizada a 6 de maio de 2014, a 4ª revisão a 04 de junho de 2014, a 5ª revisão realizada a 29 de março de 2016, a 6ª revisão a 20 de julho de 2018 e esta a 7ª revisão em 07 de fevereiro de 2022.

O Presidente da Direção

(Pe. José Manuel Faria Ferreira)